SOCIAL WELFARE
APPEALS BOARD

ANNUAL REPORT 1988/89

SOCIAL WELFARE APPEALS BOARD
P.O. BOX 6236
SAINT JOHN, N.B.
E2L 4R7
(506) 658-2494

NEW BRUNSWICK
NOUVEAU-BRUNSWICK

COMMISSION D'APPEL DU BIEN-ÊTRE SOCIAL
C.P. 6236
SAINT JOHN, N.-B.
E2L 4R7
(506) 658-2494

92-01183/

LEGISLATIVE LIBRARY
BIBLIOTHEQUE DE L'ASSEMBLÉE
LEGISLATIVE
AUG 26 1991
FREDERICTON, N.B.

20 August 1990

Honourable Laureen Jarrett
Minister of Income Assistance
Province of New Brunswick

Dear Madame:

I have the honour of respectfully submitting the Annual Report of the Social Welfare Appeals Board for the fiscal year of April 1, 1988 to March 31, 1989

Yours,

M. Patricia Donihee

M. Patricia Donihee
Chairperson
Social Welfare Appeals Board

Preface

The Social Welfare Appeals Board continued to fulfill its mandate by hearing appeals within the jurisdiction of the Board during the fiscal year ending March 31, 1989.

During this period the Board operated with Mrs. M. Patricia Donihee as chairperson.

There is ample evidence that the review process is becoming increasingly complex. Board members are required to demonstrate a high level of knowledge and understanding of the relevant legislation, while maintaining the principle of natural justice, and to be prepared to justify any decisions they make as a result of hearings.

The Annual Report, presented to the Minister of Income Assistance, provides a description of the Board, its development and procedures, a summary of the subject of appeals and an overview of the quantitative features of the service provided to New Brunswick residents be the Social Welfare Appeals Board during the 1988-89 year.

TABLE OF CONTENTS

1. Transmittal letter

2. Preface

3. Table of contents ..... page 1

4. Members of the Board 2

5. Introduction and background 2
   Jurisdiction and limits 2
   Relationship with government 3
   Hearing locations 4

6. Chairperson's comments 4

7. Statistical tables:
   Period of reporting 5
   6.i. Number of appeals by month 6
   6.ii. Proportion of appeals by region 7
   6.iii. Proportion of appeals by reason 8
   6.iv. Proportion of appeals by outcome ... 9
   6.v. Proportion of appeals by age 10
   6.vi. Proportion of appeals by sex 11
   6.vii. Proportion of appeals by marital status 12

8. Board training 13

9. Practice and procedure 13

10. Activities of the Ombudsman 14

11. Summary and recommendations 14

12. Challenges still to be met 16

MEMBERS OF THE BOARD

Chairperson - M. Patricia Donihee
Vice-Chairperson - Mrs. Juliette Frenette
Vice-Chairperson - Mrs. Marie Ange Gagnon *
Vice-Chairperson - Mr. Jean-Guy Robichaud *

Members -

Mr. Gerald Arsenault
Mrs. Ruth Boudreau
Mrs. Kathy Briggs
Mrs. Cecilia Caissie
Mr. Albert Goodwin
Mr. Ovila Hachey *
Mrs. Hesther Hall
Mr. Don Kelley
Mrs. Bernadette Leblanc *
Mr. James Munro
Mrs. Fernande McIntyre
Mrs. Donna Pratt
Mrs. Rachel Raymond *
Mrs. Marie Rolfe *
Mr. Cleo Sonier
Mrs. Vida Walsh

The Board's secretary is Mrs. Therese Leonard.
(* term expired)

INTRODUCTION AND BACKGROUND

The Social Welfare Appeals Board was established in 1970 under the Social Welfare Act and Regulations to permit applicants and clients to seek an independent review of a Departmental decision. It is a quasi-judicial, independent tribunal that is arms length from the government.

The Regulations ensure that the Appeals Board shall be composed of a chairperson, 2 vice-chairpersons, and not more than 16 members, to be appointed by the Lieutenant Governor in Council.

Members are appointed for an initial term of 1 year and may be reappointed for subsequent terms of 1 - 3 years.

Jurisdiction and Limits

The Appeals Board is the final step in a three-tiered appeal process. The first two steps are internal administrative reviews; the third and final step is an appeal to the provincial Social Welfare Appeals

Board, which offers a different avenue of review. Required by its quasi-judicial nature to conduct hearings in a court-like manner according to the rules of Natural Justice, the Board must provide a fair and unbiased assessment of the facts presented to it during a hearing. Notwithstanding, the focal point of the Board's mandate is to ascertain the truth of the matter before them. To ensure that the Board has the power and authority necessary to accomplish their mandate, the Government of New Brunswick has provided the Board "... all the powers conferred on ... Commissioners appointed under the Inquiries Act, when applicable to and not inconsistent with these appeal provisions. ..." (Social Welfare Act, Chapter 5-11, sect. 25(4).)

Decisions of the Board are final and conclusive. Appellants who believe that the Appeals board erred in law may appeal to the Court of Queen's Bench for a judicial review.

The Appeals Board hears cases at the request of appellants relating to matters under the jurisdiction of Department of Income Assistance. The Board is bound by the Social Welfare Act and Regulations but may choose not to follow internal Policy Guidelines.

Clients are advised that the Board does not make regulations and cannot change them. The Board tries to determine if a client has been fairly treated under existing regulations.

The Board may also investigate and report to the Minister on any matter under the Act or Regulations that ay be referred to them by the Minister.

<u>Relationship with Government</u>

When Parliament first established tribunals and boards on a large scale at the beginning of this century, it did not detail their procedures. It fell to the courts to determine whether these bodies were to conform to normal justice methods.

In 1970, the Social Welfare Appeals Board was established as a quasi-judicial tribunal, subject to the Rules of Natural Justice. The two principles most commonly called the "Rules of Natural Justice" were outlined by Lord Haldane:

(1) "They must deal with the question referred to them without bias; and

(2) they must give to each of the parties the opportunity of adequately presenting the case made."

To ensure the freedom from bias required by these Rules of Justice, the Appeals Board maintains an "arms-length" relationship to Government; the Board is accountable to the Minister of Income Assistance and appointments to the Board are made by the Lieutenant Governor in Council. To further support the objective of independence, Section 22 (5) of the Regulations provides that no person who is, or has been within six months, employed in the Civil Service of the Province, shall be eligible for appointment to the Appeals Board.

The legislature also wanted to guard against Departmental interference in the actions of the Appeals Board. Thus, "... the decision of the majority of the members who hear an appeal shall be the decision of the Appeals Board and shall be final and conclusive ..." (Regulation 26 (1)), but "... each appeal shall be decided ... in accordance with the Act and this Regulation." This means simply that while the Board is independent of the Department, both the Department and the Appeals Board are bound by the provisions of law.

Hearing Locations

Hearings are held on neutral ground in the community where the client is served by the Department of Income Assistance. The Board rents or obtains space in community colleges, municipal buildings, community centres or, as a last resort, hotel conference rooms.

CHAIRPERSON'S COMMENTS

The number of appeals in 1988-89 has continued to decline and was lower than in any previous year. During the past 5 years, appeals were as follows:

1988-89 - 384	*1987-88 - 431*	*1986-87 - 562*
1985-86 - 578	*1984-85 - 668*	

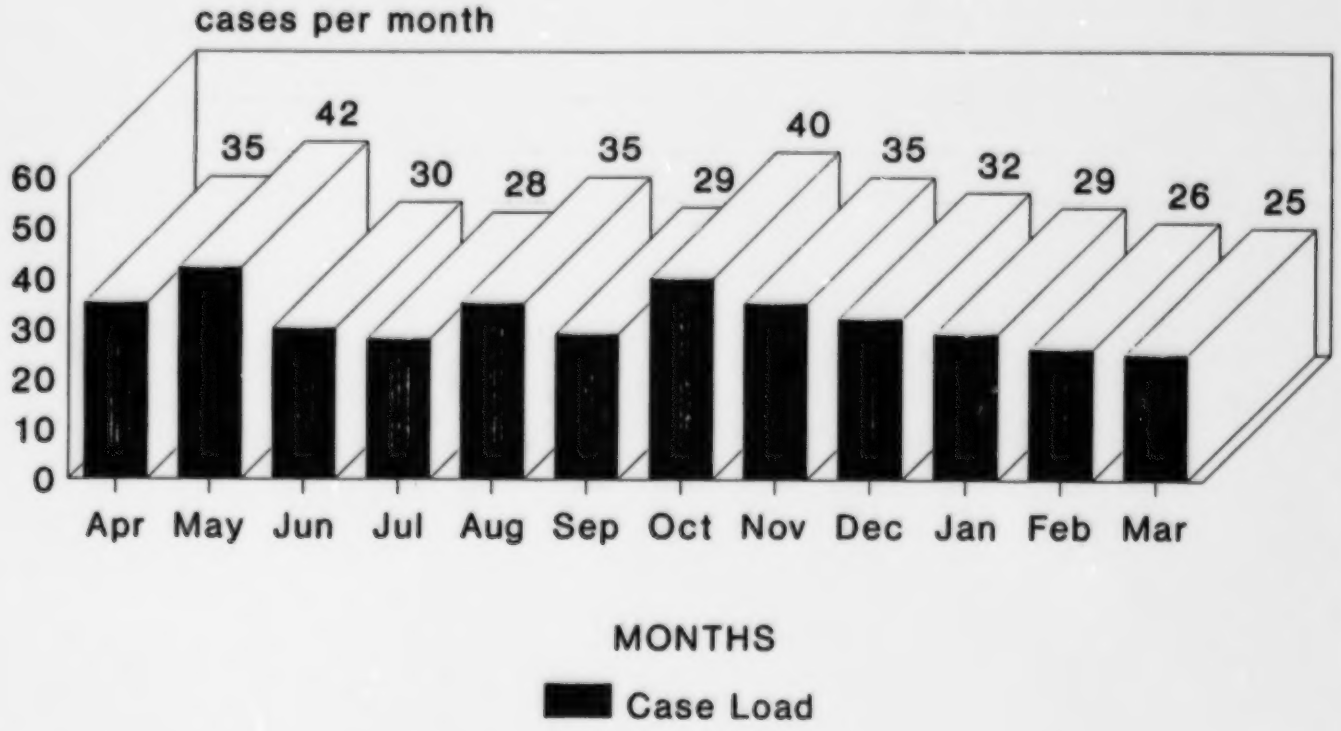
In 1988-89, 47 of the appellants failed to appear for their scheduled hearings. Hearings are rescheduled if the client requests it and they have an appropriate reason for not attending in the first place. However, the Board is seriously concerned about both the declining number of appeals and the significant number of appellants who do not appear for their hearings.

Also of concern is the question of interim assistance while awaiting the decision on an appeal. Although some offices do assist, many clients whose assistance has been discontinued do not have access to interim assistance until their appeal is heard. This can and does create additional stress as well as financial hardship for some appellants. This is not the practice in several other provinces.

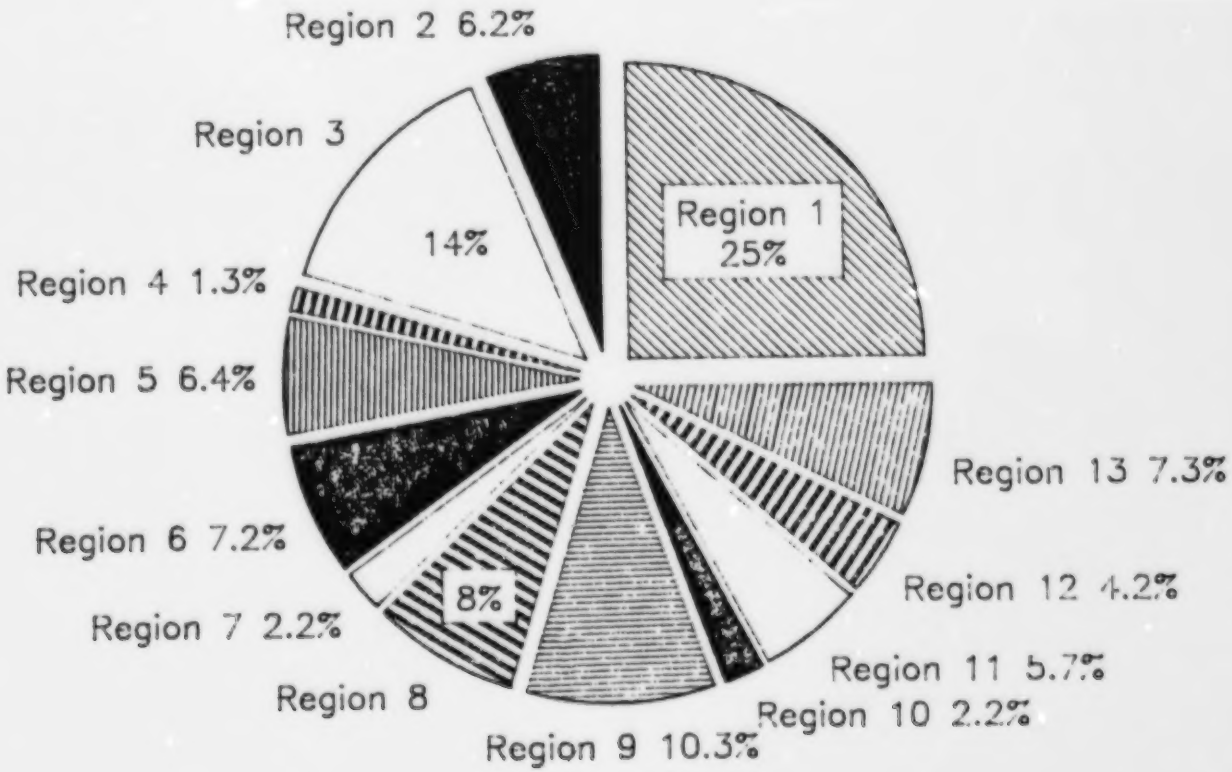
STATISTICAL TABLES

The following statistics refer to the fiscal year April 1, 1988 to March 31, 1989.

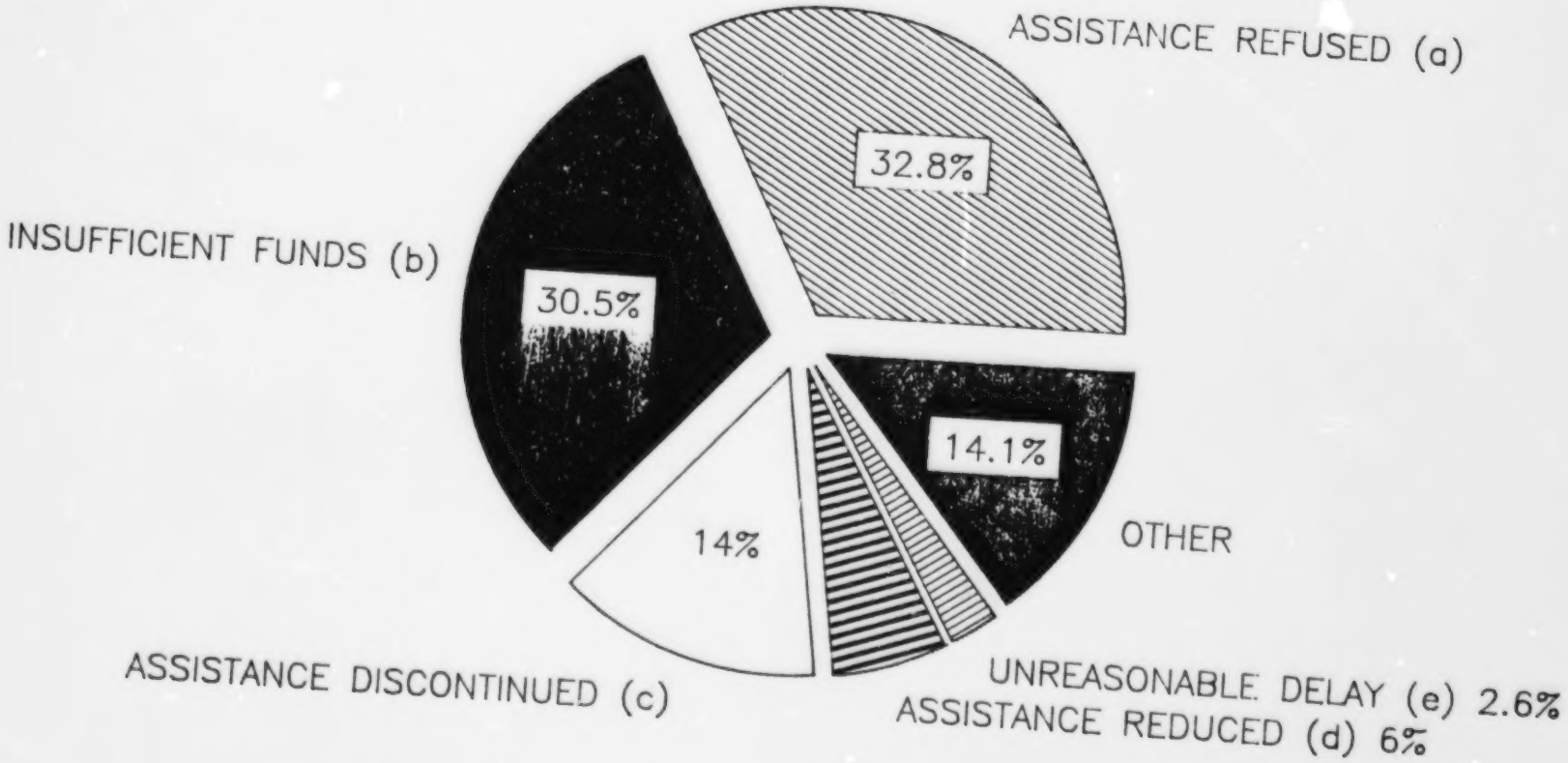
SOCIAL WELFARE APPEALS BOARD
APPEALS BY MONTH
APRIL 1, 1988 TO MARCH 31,1989



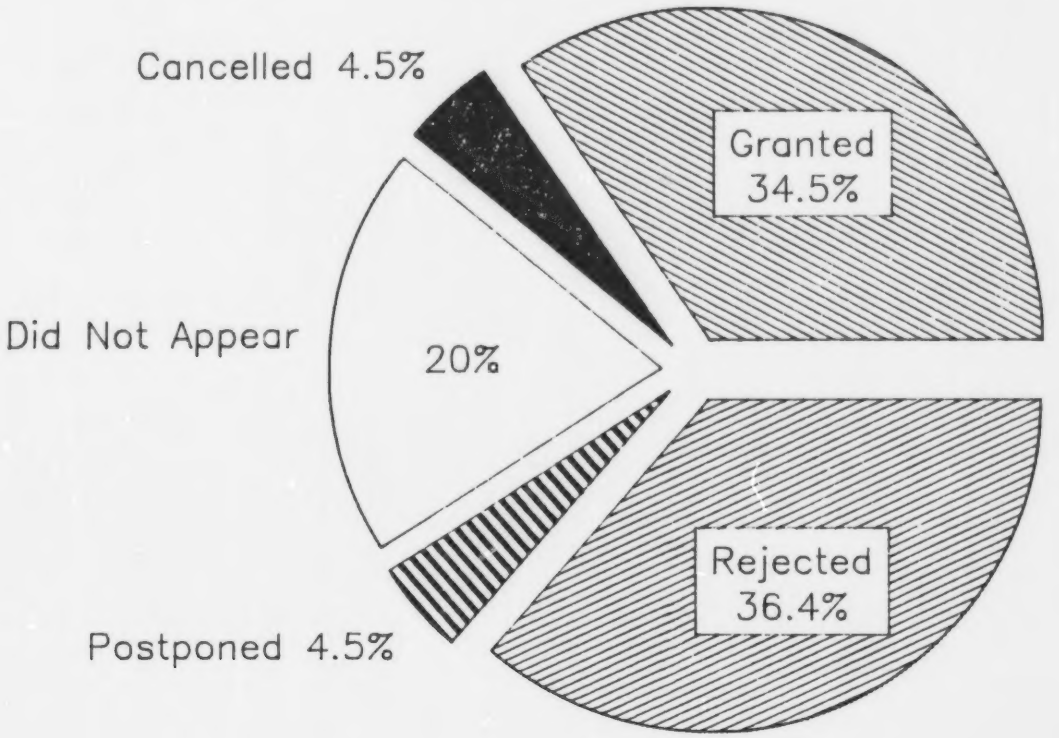
SOCIAL WELFARE APPEALS BOARD
APPEALS BY REGION
APRIL 1, 1988 TO MARCH 31, 1989



SOCIAL WELFARE APPEALS BOARD
APPEALS BY REASON
APRIL 1, 1988 TO MARCH 31, 1989

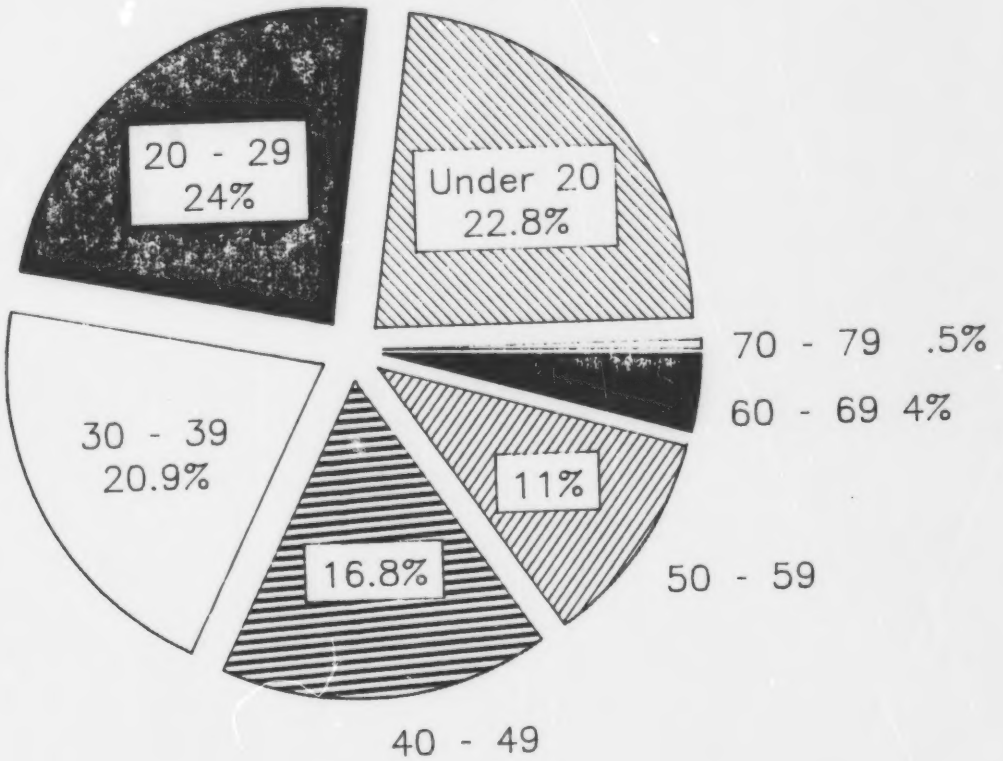


SOCIAL WELFARE APPEALS BOARD
APPEALS BY OUTCOME
APRIL 1, 1988 TO MARCH 31, 1989



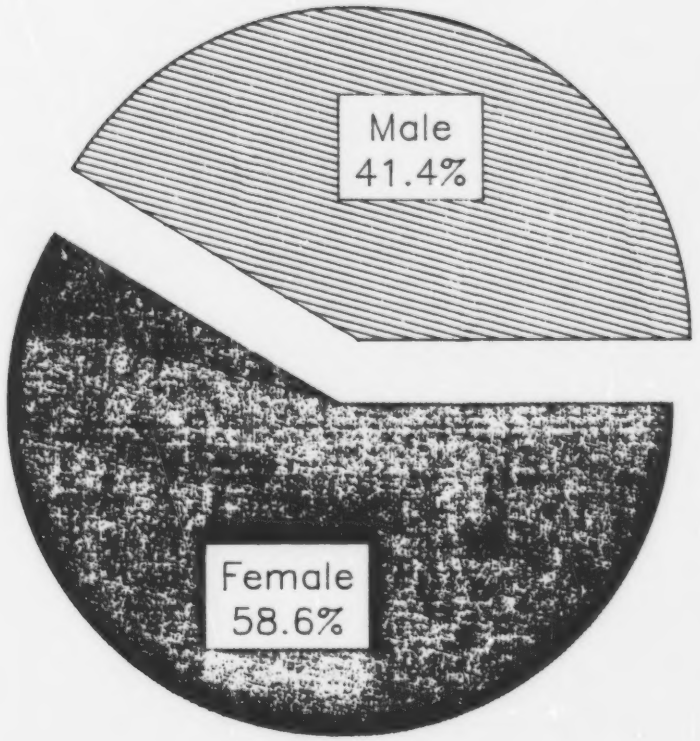
OUTCOME

SOCIAL WELFARE APPEALS BOARD
APPEALS BY AGE GROUP
APRIL 1, 1988 TO MARCH 31, 1989



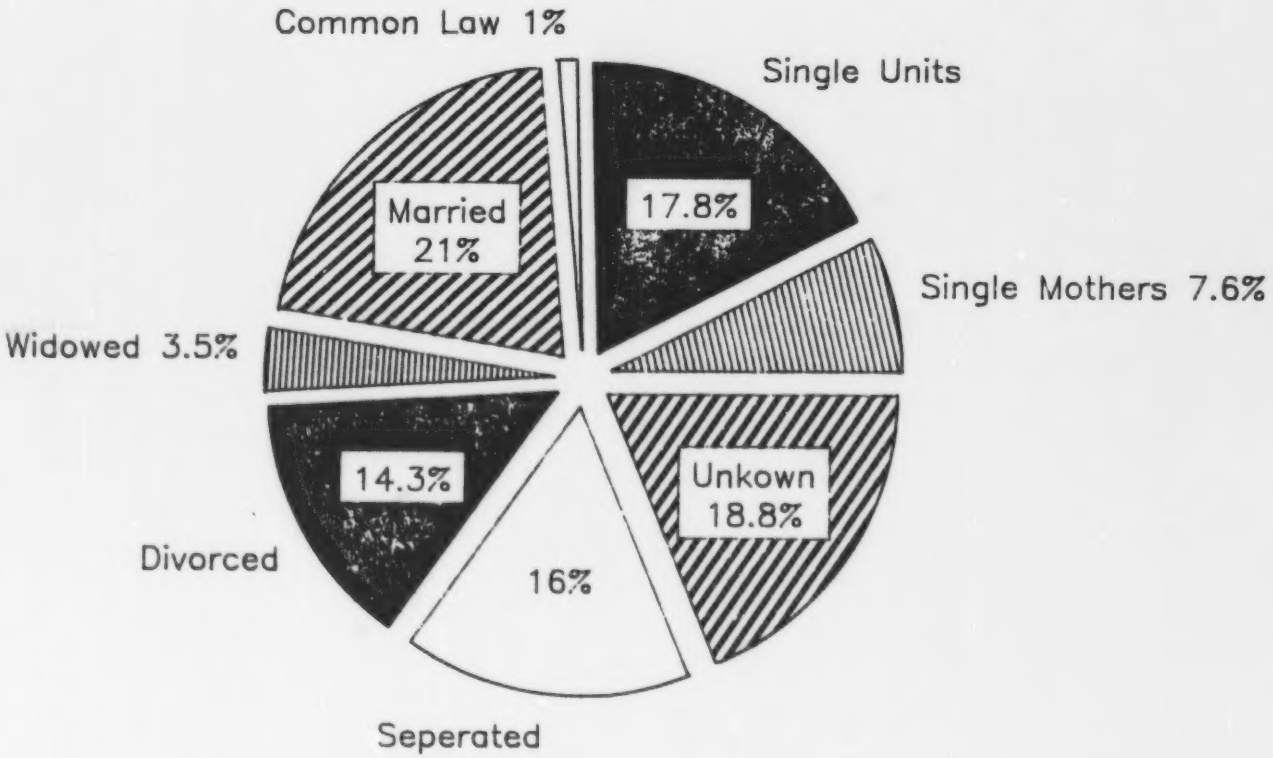
AGE GROUP

SOCIAL WELFARE APPEALS BOARD
APPEALS BY SEX
APRIL 1, 1988 TO MARCH 31, 1989



SEX

SOCIAL WELFARE APPEALS BOARD
APPEALS BY MARITAL STATUS
APRIL 1, 1988 TO MARCH 31, 1989



BOARD TRAINING

Chairpersons, vice-chairpersons and members of the Social Welfare Appeals Board are appointed by the Lieutenant-Governor in Council, from a variety of educational backgrounds. As a result, the Board has developed a system whereby all members receive intensive orientation and training before sitting on cases. This training involves formal training sessions of no less than five days per year, pre-assignment observation of actual hearings by incoming members, and the preparation and distribution of an extensive training manual describing the Board's processes and identifying typical issues.

PRACTICE AND PROCEDURE

Appeals may be filed by an applicant or recipient under the following circumstances: A) application for assistance has been denied; B) financial assistance granted is insufficient or inappropriate; C) financial assistance has been discontinued; D) financial assistance has been reduced; or E) there has been an unreasonable delay in making a decision which affects receipt of financial assistance.

The chairperson is required to convene a hearing within 30 days of receipt of an appeal. The appellant and all parties to the appeal are notified in writing of the date, time and place of hearing at least 5 days prior to the hearing. Travel costs, if necessary, are paid by the Board. Hearings are held in the language of the client's choice in a neutral location as close as possible to the appellant's home. Sign interpreters will be provided as required. Appellants speaking a third language and having difficulty in English or French may bring their own interpreter. Hearings may be convened in the client's home if circumstances dictate. Although hearings are conducted in an informal manner, the Board's Procedures must conform to the Rules of Natural Justice.

Each appellant is entitled to be accompanied by one person of their choice and to call witnesses; or, they may choose to be represented by legal counsel or they may delegate another individual to act on their behalf. Clients chose to be represented by a lawyer on less than a dozen occasions in the 1989-90 year. The Department also

sends its representative to the hearing.

The Board sometimes adjourns hearings to permit the appellant or his/her representative time to seek legal counsel or to obtain additional information.

An appeal is always heard by the chairperson, or a vice-chairperson who acts as chair, and two board members. The decision of the Appeals Board is final and conclusive, and there can be no minority report.

The Board makes its decision immediately following hearing the case. The case is then written up by the chairperson and signed by all three members before the next scheduled case is heard; and, in the case of appeals chaired by a vice-chairperson, forwarded to the office in Saint John. Decisions must be rendered within 15 days and may only be rendered by the Chairperson.

ACTIVITIES OF THE OMBUDSMAN

A decision of the Social Welfare Appeals Board is final and conclusive; however, persons dissatisfied with a decision of the Board may take their complaints to the Ombudsman. The Ombudsman cannot change the decision of the Board; nevertheless, he can and does review the circumstances, sometimes in depth, to determine whether or not, in his opinion, the complaint can be substantiated. He may also choose to make representations directly to the Minister of Income Assistance, or deal with the situation in his annual report.

SUMMARY AND RECOMMENDATIONS

The Board established in 1970 under the social Welfare Act and Regulations is to provide a forum for clients and applicants to seek a review of decisions of the Department of Income Assistance. It is the third tier in a three-tiered system, with the first two tiers being internal administrative reviews. The Board is a quasi-judicial independent arms-length tribunal that reports directly the Minister of Income Assistance. Members are appointed by the Lieutenant-Governor in Council and undergo training before sitting on cases.

Although the Board's decisions are final and conclusive, an appellant who believes that the Appeals Board erred in law may seek a judicial review through the Court of Queen's Bench.

Recommendations:

1. The number of appeals has declined each year for the last five years to 348 in 1988-89. Also in 1989-90, 47 appellants failed to appear for their scheduled hearing. The Board is concerned about the number of appellants not appearing. In addition, many appellants arrive for their hearing unclear about what to expect from an appeal hearing.

In order to address these issues the Board will review its information with a view to ensuring clients clearly understand the independent nature of the Board's review. This will include an update of the Appeals Board "Right to Appeal" brochure.

2. From time to time the Board hears appeals from appellants who are illiterate. The Board has also heard appeals from deaf clients. In each instance of a deaf appellant ASL sign interpreters were provided by the Board - both for the hearing and the transmission of the decision.

The Board recommends that files of those individuals with difficulties with normal Departmental communication, such as the deaf and the illiterate, be identified so that appropriate methods of communication can be adopted.

3. The level of assistance rates in general generate a large portion of our appeals. In particular, the plight of individuals kept on interim assistance after 12 months seems particularly difficult.

The Board recommends that consideration be given to reviewing the impact of clients being kept on interim assistance beyong 12 months.

4. From time to time the Board receives documents from the Department as evidence. On some occasions they have been most difficult to read due to poor handwriting and numerous photocopying. The Board recommends that care be taken that documents prepared for presentation to the Board be typed or at least written legibly.

5. Periodically the Board hears appeals from individuals who have a history of difficult or threatening dealings with staff. Although the Board's training manual outlines procedures to minimize the danger of such situations, the Board recommends that a formal method be developed for advising the Board, prior to a scheduled hearing, of the potential for difficult or threating situations.

6. It appears that the level of remuneration for members of the Social Welfare Appeals Board has not been reviewed or changed since the early 1970s. In consequence, the Board recommends that a review of the fee structure be undertaken in preparation of the 1989-90 budget.

CHALLENGES STILL TO BE MET

1. The Social Welfare Appeals Board is concerned about the number of appellants who are appearing for the hearing of their appeals with little awareness of the specific case against them and expecting the Board to be fully familiar with their files. Since Section 23 (6) of the Regulations states that " ... each party is entitled to notice of hearing ... ", and the reason for this is that the party shall have adequate opportunity of rebutting the case against him or her, the Board recommends that notice of hearing inform the party of the case which he or she has to meet, including reference to the appropriate legislation.

2. In administration, several challenges remain; most notably to reduce the time between receiving the request for appeal and scheduling the appeal from 30 days to 25 days or less, and reducing the time it takes to issue a decision after the hearing is complete.

3. The Board is also continuing work on improving computer support for administrative services.

COMMISSION D'APPEL
DU BIEN-ETRE SOCIAL

RAPPORT ANNUEL 1988/89

New Nouveau Brunswick

SOCIAL WELFARE APPEALS BOARD
P.O. BOX 6236
SAINT JOHN, N.B.
E2L 4R7

TELEPHONE: (506) 658-2494
FAX: (506) 658-3087

COMMISSION D'APPEL DU BIEN-ÊTRE SOCIAL
C.P. 6236
SAINT JOHN, N.-B.
E2L 4R7

TÉLÉPHONE: (506) 658-2494
FAX: (506) 658-3087

20 août 1990

L'Honorable Laureen Jarrett
Ministre de l'Aide au revenu
du Nouveau-Brunswick

Madame le ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport de la Commission d'appel du bien-être social pour l'année financière 1989 - 1990.

Veuillez agréer, Madame le ministre, l'expression de mes sentiments dévoués.

M. Patricia Donihee

M. Patricia Donihee
Présidente

Avant-propos

La Commission d'appel du bien-être social a continué de remplir son mandat tout au long de l'année financière terminée le 31 mars 1990, en traitant les appels interjetés en vertu de sa compétence.

Durant cette période, la Commission a été présidée par M^me^ M. Patricia Donihee.

Il ressort très clairement que le processus de révision devient de plus en plus complexe. Les membres de la Commission sont appelés à faire preuve d'un niveau élevé de connaissance et de compréhension des mesures législatives en cause, tout en s'assurant de maintenir intact les principes de justice naturelle et d'être en mesure de justifier toute décision prise relativement aux appels entendus.

Le rapport annuel, présenté à la ministre de l'Aide au revenu, décrit le mandat de la Commission ainsi que son évolution et ses procédures établies. Le rapport présente également un résumé des sujets traités en appel et une vue d'ensemble des caractéristiques quantitatives des services rendus aux résidents du Nouveau-Brunswick dans le cadre du mandat de la Commission d'appel du bien-être social durant l'année 1989-1990.

Le rapport de l'année 1990-1991, actuellement en préparation, marquera le 20^e^ anniversaire de la création de la Commission et contiendra pour l'occasion un historique commémoratif.

TABLE DES MATIÈRES

1. Lettre de présentation

2. Avant-propos

3. Table des matières .....

4. Membres de la Commission .....

5. Introduction et historique .....
   Profil de la Commission .....
   Compétence et limites .....
   Relation avec le gouvernement .....
   Lieux des audiences .....

6. Observations de la présidente .....

7. Tableaux statistiques :
   Période étudiée .....
   6.i. Nombre d'appels par mois .....
   6.ii. Pourcentage des appels par régions .....
   6.iii. Pourcentage des appels selon les motifs invoqués .....
   6.iv. Pourcentage des résultats des appels selon les résultats .....
   6.v. Pourcentage des appels selon l'âge ...
   6.vi. Pourcentage des appels selon le sexe .....
   6.vii. Pourcentage des appels selon l'état civil .

8. Formation des membres de la Commission.....

9. Pratique et procédures.....

10. Déroulement de la procédure d'appel :
    Procédure d'appel.....
    Organigramme de la Commission.....
    Délégation des responsabilités .....

11. Activités de l'ombudsman .....

12. Résumé et recommandations .....

13. Défis à relever .....

MEMBRES DE LA COMMISSION

Présidente	- M^me^ M. Patricia Donihee
Vice-présidente	- M^me^ Juliette Frenette
Vice-présidente	- M^me^ Marie-Ange Gagnon

Membres -

M. Gérald Arsenault
M. John Bernard
M^me^ Ruth Boudreau
M^me^ Kathy Briggs
M^me^ Cecilia Caissie
M. Albert Goodwin
M. Onil Haché *
M^me^ Hesther Hall *
M. Don Kelly
M^me^ Lilliane Lebel
M^me^ Fernande McIntyre
M. James Munro
M^me^ Donna Pratt
M. Cléo Sonier *
M^me^ Phyllis Turbide
M^me^ Vida Walsh

La secrétaire de la Commission est Mme Thérèse Leonard.
(* mandat échu)

INTRODUCTION ET HISTORIQUE

La Commission d'appel du bien-être social a été créée en 1970 en vertu de la Loi et des règlements sur le bien-être social afin de permettre aux requérants et aux bénéficiaires d'avoir recours à une instance indépendante pour en appeler d'une décision gouvernementale. Il s'agit d'un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui dispose de sa propre marge de manoeuvre face au gouvernement.

Les règlements prévoient que la Commission doit être formée d'un président, de deux vice-présidents et d'au plus 16 membres, tous nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Les membres sont nommés pour un mandat initial d'un an qui peut être renouvelé pour des périodes d'un à trois ans.

Profil de la Commission

En 1989-1990, 19 membres ont siégé à la Commission d'appel.

Tous ces membres proviennent de divers secteurs d'activités, soit le domaine économique, le milieu du travail ou l'éducation. En fait, 16 p .100 des membres sont spécialisés en affaires, 16 p. 100 proviennent du milieu ouvrier et 10 p. 100 sont des personnes à la retraite. Les autres membres proviennent des domaines de l'agriculture, de la finance, de l'éducation et de l'administration.

Contrairement à bien d'autres commissions ou tribunaux administratifs, les femmes sont bien représentées à la Commission, puisqu'elles représentent 68 p. 100 de ses membres, tandis que 32 p. 100 sont des hommes.

Les appels sont entendus dans la langue choisie par le requérant. Pour respecter cette prérogative, la Commission compte 12 membres bilingues sur 19, soit une proportion de 63 p. 100. Parmi ceux-ci, 64 p. 100 ont l'anglais pour langue maternelle, et 36 p. 100 le français.

Quatre-vingt pour 100 des membres ayant fait partie de la Commission entre 1980 et 1990 avaient un niveau d'éducation post-secondaire, et tous avaient contribué au développement de leur communauté respective pendant dix ans en moyenne.

Les membres qui composaient la Commission avaient en moyenne cinq ans de service à leur crédit, et certains d'entre eux y avaient siégé pendant au moins dix ans. L'un des membres était au service de la Commission depuis 20 ans.

Compétence et limites

La Commission d'appel constitue l'étape finale d'un processus d'appel en trois phases. Les deux premières étapes consistent en des révisions administratives internes des cas présentés. La troisième étape est l'appel proprement dit auprès de la Commission d'appel du bien-être social qui exerce un autre type de révision. De par sa nature quasi-judiciaire et son obligation de fonctionner conformément aux principes de justice naturelle, la Commission doit permettre au requérant de bénéficier d'une évaluation objective et impartiale des faits présentés durant l'audience. Néanmoins, le but premier du mandat de la Commission consiste à faire ressortir la vérité en regard des arguments présentés. Afin de s'assurer que la Commission détient tous les pouvoirs nécessaires pour assumer son rôle, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a investi ses membres de «tous les pouvoirs conférés à un commissaire nommé en vertu de la Loi sur les enquêtes et toutes les dispositions de cette loi qui ne sont pas incompatibles avec les présentes...» (Loi sur le bien-être social, chapitre S-11, paragraphe 25(4)).

Les décisions de la Commission sont finales et sans appel. Les requérants qui sont d'avis que la Commission d'appel a erré en droit peuvent adresser une demande de révision judiciaire à la Cour du banc de la reine.

À la demande des appelants, la Commission entend les causes relevant de la juridiction du ministère de l'Aide au revenu. La Commission est liée par la Loi et les règlements sur le bien-être social, mais elle peut choisir de ne pas suivre les lignes directrices internes.

Les bénéficiaires sont prévenus que la Commission n'a pas le pouvoir d'édicter des règlements ni de modifier ceux en vigueur. La Commission veille donc à ce que les bénéficiaires reçoivent une aide équitable en vertu des règlements existants.

La Commission peut également faire enquête et présenter un rapport à la ministre sur toute question régie par la Loi ou les règlements et qui lui est renvoyée par la ministre.

Relation avec le gouvernement

Lorsque le parlement a élargi le rôle des tribunaux et des commissions au début du siècle, il n'a pas édicté en détails les procédures à suivre. Ce sont les tribunaux qui ont dû déterminer si ces nouvelles instances devaient suivre les règles normales de la justice.

En 1970, la Commission d'appel du bien-être social a été établie à titre de tribunal quasi-judiciaire assujetti aux principes de justice naturelle, tels que définis par Lord Haldane :

1) «Ils doivent régler de façon impartiale les litiges qui leur sont soumis; et

2) ils doivent donner à chacune des parties l'occasion de se faire entendre adéquatement.»

Afin de conserver sa liberté d'action exigée par ces principes de justice naturelle, la Commission d'appel conserve une marge de manoeuvre face au gouvernement. La Commission relève de la ministre de l'Aide au revenu et les commissaires sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Afin d'assurer encore davantage son indépendance vis-à-vis le gouvernement, le paragraphe 22(5) des règlements prévoit que quiconque est ou a été à l'emploi de la Fonction publique du Nouveau-Brunswick ne peut être admissible au poste de commissaire, à moins qu'il ne se soit écoulé six mois depuis la fin de son emploi.

La législature a également voulu se protéger de toute ingérence ministérielle dans les décisions de la Commission d'appel en prévoyant que «la décision de la majorité des membres qui entendent l'appel constitue la décision de la Commission d'appel et elle est définitive et sans appel». (Règlements, par. 26(1)). Toutefois, «chaque appel est jugé (...) conformement à la loi et aux règlements». De cette façon, bien que la Commission et le ministère soient deux entités indépendantes, elles sont liées par les dispositions de la loi.

Lieux des audiences

Les appels se déroulent en terrain neutre dans la localité où le client reçoit des services du ministère de l'Aide au revenu. La Commission loue ou se voit accorder les salles nécessaires dans des collèges communautaires, des édifices municipaux, des centres communautaires ou, au besoin, dans les salles de conférence d'hôtels.

OBSERVATIONS DE LA PRÉSIDENTE

Le nombre d'appels traités en 1989-1990 a continué de diminuer par rapport aux années précédentes, et il se situe à son niveau le plus bas depuis le tout début de la Commission. Durant les cinq dernières années, les appels entendus se répartissaient comme suit :

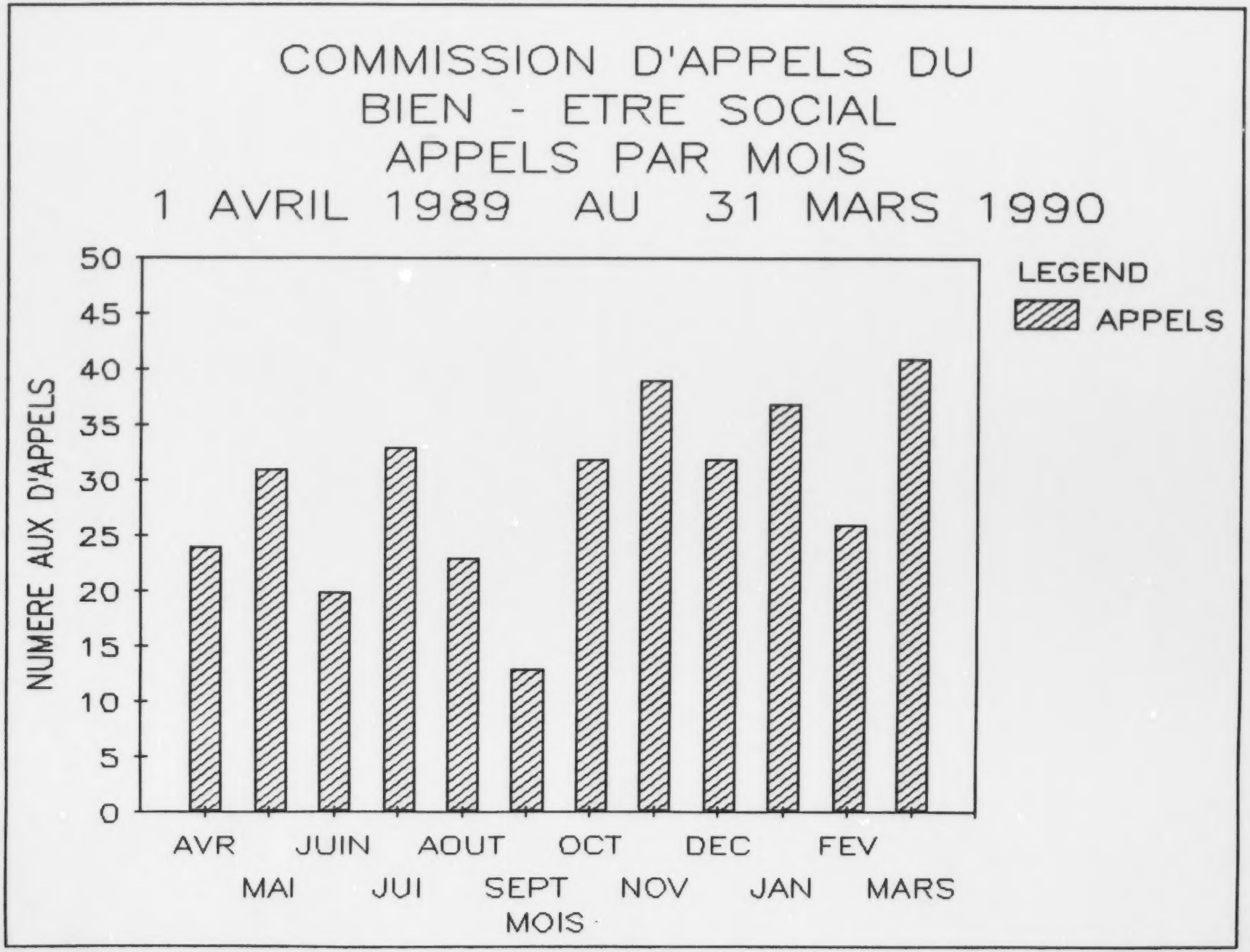
1989-1990 - 340 1988-1989 - 384 1987-1988-431
1986-1987 - 562 1985-1986 - 578

En 1989-1990, 56 appelants ne se sont pas présentés aux audiences prévues. Les audiences sont reportées si le client le demande et s'il fait valoir une bonne raison pour ne pas s'être présenté à la date fixée. Cependant, la Commission s'inquiète grandement du nombre de plus en plus restreint d'appels et de la quantité importante d'appelants qui ne se présentent pas à leur audience.

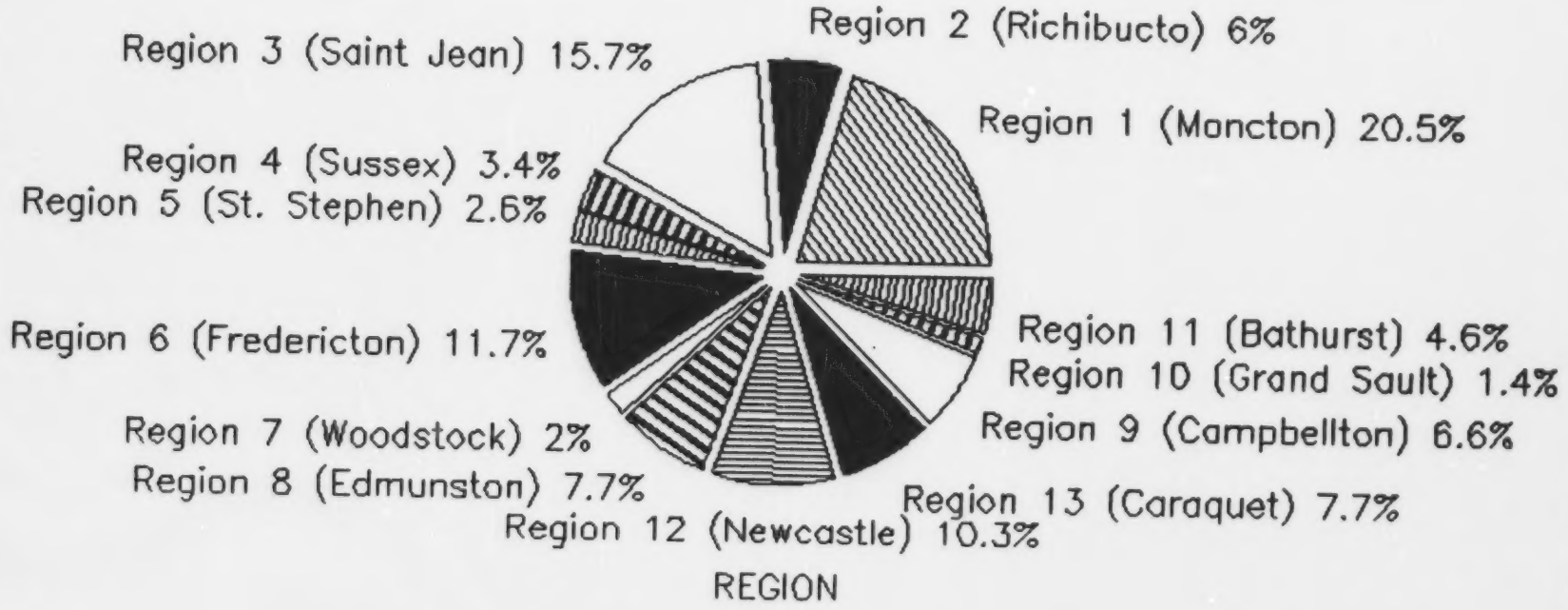
Un autre point qui soulève des inquiétudes est celui de l'aide temporaire offerte au client pendant qu'il attend le résultat de l'appel. Bien que dans certains bureaux, on fournisse de l'assistance aux clients dont l'aide a été suspendue, la plupart d'entre eux n'ont pas accès à l'aide temporaire disponible jusqu'à la tenue de l'appel. Cela augmente le stress subi par les appelants et leur occasionne parfois des difficultés financières importantes. Dans de nombreuses autres provinces, le processus en vigueur élimine ce genre de situations.

TABLEAUX STATISTIQUES

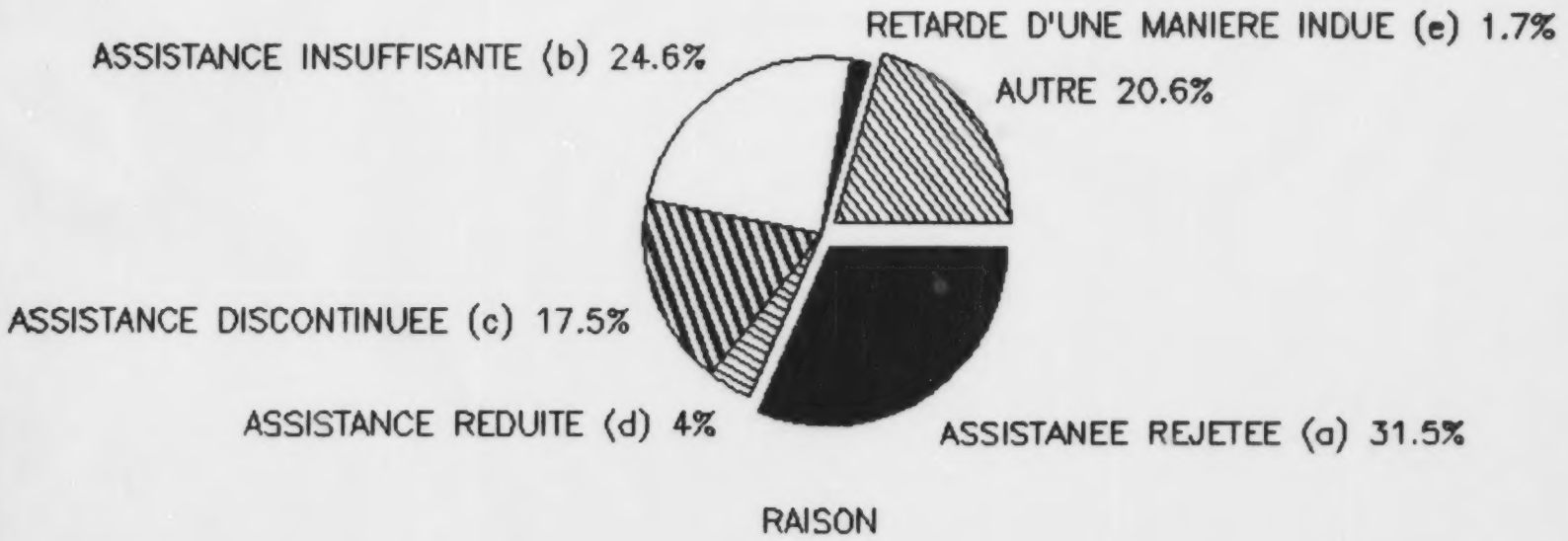
Les statistiques suivantes ont été compilées pour l'année financière allant du 1er avril 1989 au 31 mars 1990.


COMMISSION D'APPELS DU
BIEN - ETRE SOCIAL
APPELS PAR MOIS
1 AVRIL 1989 AU 31 MARS 1990
NUMERE AUX D'APPELS
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
LEGEND
APPELS
AVR
MAI
JUIN
JUI
AOUT
SEPT
OCT
NOV
DEC
JAN
FEV
MARS
MOIS

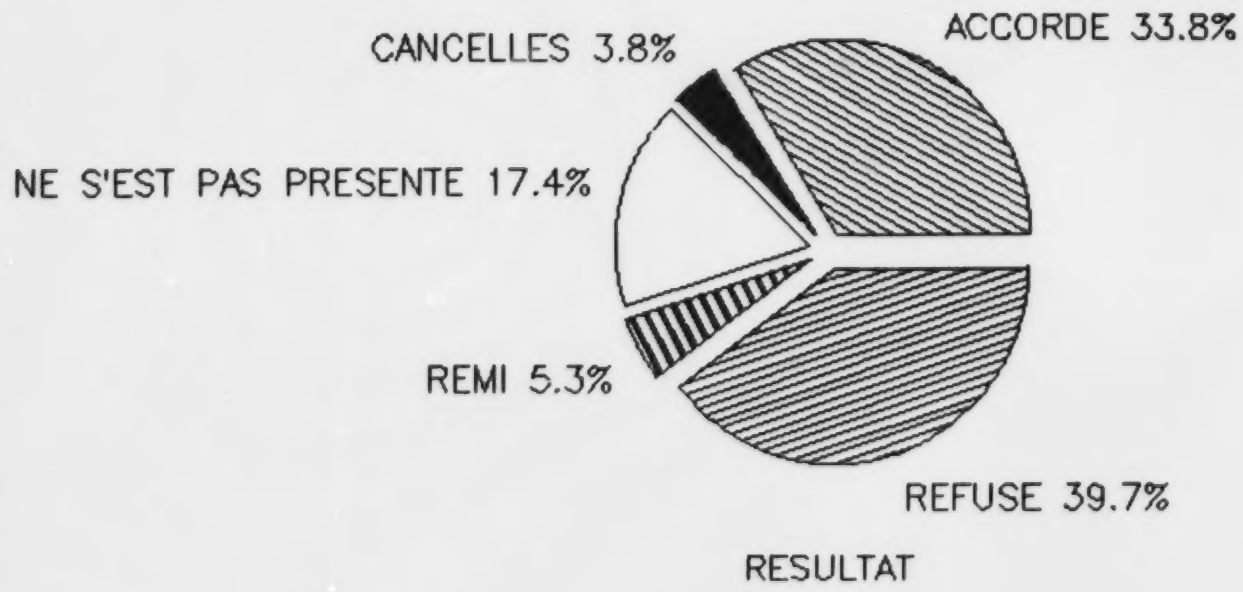
COMMISSION D'APPEL DU BIEN - ETRE SOCIAL APPELS PAR REGION 1 AVRIL, 1989 AU 31 MARS, 1990



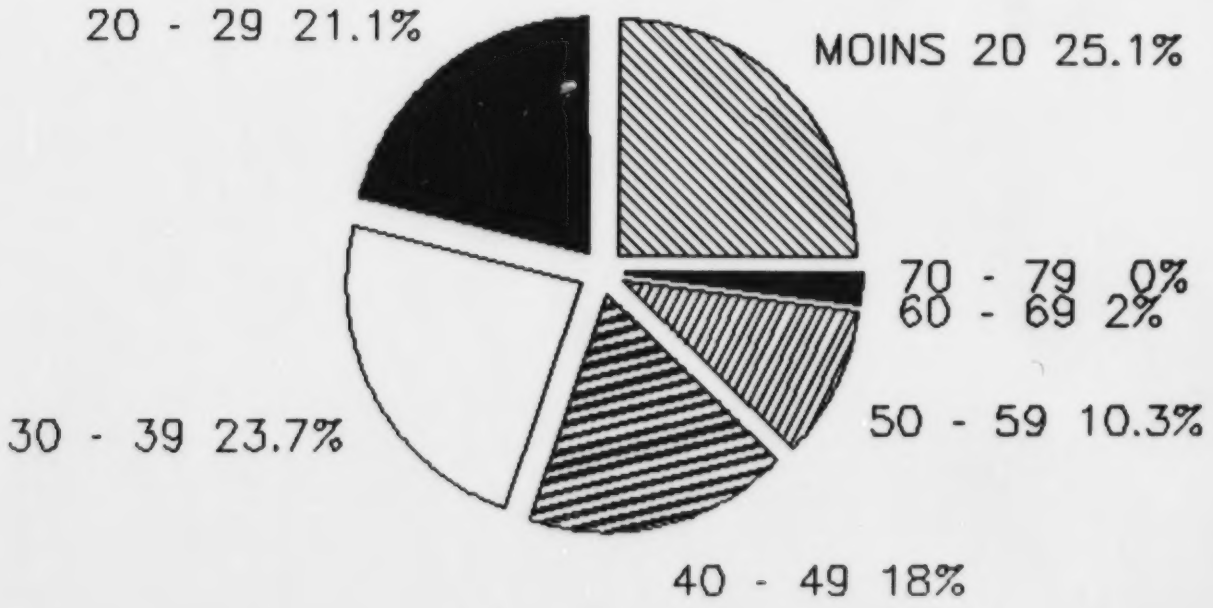
COMMISSION D'APPEL DU BIEN - ETRE SOCIAL RAISON POUR APPELS 1 AVRIL 1989 AU 31 MARS 1990



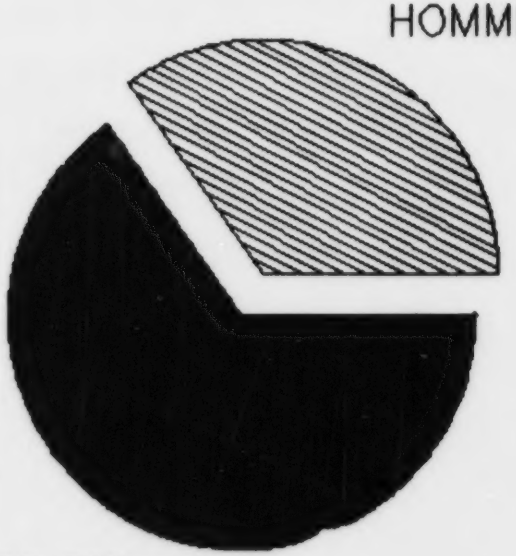
COMMISSION D'APPEL DU BIEN - ETRE SOCIAL RESULTAT DES APPELS 1 AVRIL 1989 AU 1 MARS 1990



COMMISSION D'APPEL
DU BIEN - ETRE SOCIAL
APPELS PAR GROUPE D'AGE
1 AVRIL 1989 AU 31 MARS 1990

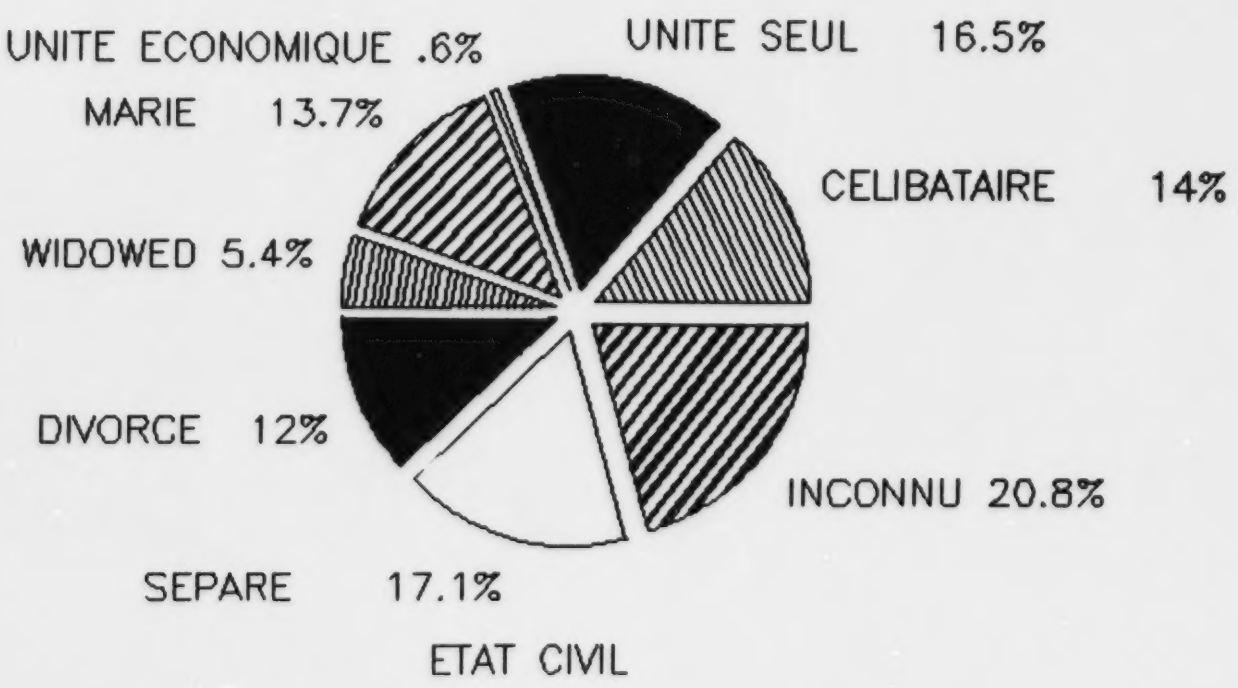


COMMISSION D'APPEL DU BIEN - ETRE SOCIAL
APPELS PAR SEX
1 AVRIL 1989 AU 31 MARS 1990



SEXE

COMMISSION D'APPEL DU BIEN - ETRE SOCIAL APPELS PAR ETAT CIVIL 1 AVRIL 1989 AU 31 MARS 1990



FORMATION DES MEMBRES DE LA COMMISSION

Les présidents, vice-présidents et membres de la Commission d'appel du bien-être social sont nommés à leur poste par le lieutenant-gouverneur en conseil et proviennent de différents secteurs d'activité. Par conséquent, la Commission a mis sur pied un mécanisme de formation qui permet à chaque membre de se familiariser avec ses fonctions avant de siéger. Cette formation se compose de séances d'une durée d'au moins cinq jours par année et de périodes d'observation d'appels en cours. Les nouveaux venus disposent également d'un manuel complet de formation traitant du fonctionnement de la Commission et présentant un certain nombre de cas types.

La réunion semestrielle et la séance de formation se sont déroulées pendant les trois derniers jours de janvier 1990. Elles visaient à former les participants et à explorer des programmes complémentaires offerts par le gouvernement et qui se rapportent au mandat de la Commission. Cette rencontre s'est révélée très productive, et il en a découlé de nombreuses recommandations au Ministre à la suite des discussions soulevées par les présentateurs ou des cas traités au cours de l'année. La séance de formation a ensuite été ajournée au début d'avril 1990 afin de permettre des discussions plus approfondies avec la ministre.

La Commission s'est engagée à réviser le matériel de formation qui sera offert à ses nouveaux membres en 1990-1991.

PRATIQUE ET PROCÉDURES

Un requérant ou un bénéficiaire peut interjeter appel dans les circonstances suivantes : a) lorsque sa demande d'aide a été rejetée, b) lorsque l'assistance financière qu'il reçoit est inadéquate ou insuffisante ou c) lorsque le retard indu d'une décision affecte l'assistance financière devant être fournie.

La présidente doit tenir une audience dans les 30 jours suivant la demande d'appel. Le requérant et toutes les parties intéressées sont informés par écrit de la date, de l'heure et de l'endroit de l'audience au moins cinq jours avant la tenue de celle-ci.

La Commission assume les frais de déplacement du requérant, au besoin. L'audience se déroule dans la langue choisie par le bénéficiaire, dans un endroit neutre situé le plus près possible de sa résidence. Un interprète de langage par signes est disponible pour les malentendants. Les appelants dont la langue maternelle est autre que l'anglais ou le français peuvent se présenter à l'audience accompagnés d'un interprète. Les audiences peuvent se tenir dans la résidence même du requérant si les circonstances le justifient. Bien que les audiences se déroulent de manière informelle, la procédure suivie par la Commission doit en tout temps se conformer aux principes de

justice naturelle. Tout requérant peut se présenter à son audience accompagné d'une personne de son choix et faire entendre des témoins. Il peut également se faire représenter par un procureur ou par toute autre personne de son choix. En 1989-1990, moins d'une douzaine de bénéficiaires ont choisi de se faire représenter par un avocat. Il est à noter qu'un représentant du ministère assiste également à l'audience.

Il arrive que la Commission ajourne les audiences pour accorder au requérant ou à son représentant le temps nécessaire pour obtenir une consultation juridique ou des renseignements supplémentaires.

L'appel est toujours entendu par le président de la Commission, ou par le vice-président qui le remplace, et par deux autres membres. La décision de la Commission est finale et sans appel, et elle ne doit comporter aucune dissidence.

La Commission fait connaître sa décision immédiatement après l'audience. Le jugement est alors rédigé par le président et signé par les trois autres membres avant que toute autre cause ne soit entendue. S'il s'agit d'un appel entendu par un vice-président, le rapport est acheminé au bureau de Saint-Jean. La décision doit être rendue par le président dans les quinze jours suivant l'audience.

PROCÉDURE D'APPEL

DÉCISION INITIALE : DÉCISION DU TRAVAILLEUR

Si la décision ne satisfait pas le bénéficiaire, il peut demander une révision.

PREMIER PALIER D'APPEL : RÉVISION PAR LE TRAVAILLEUR ET SON SUPÉRIEUR

Si la décision ne satisfait toujours pas le bénéficiaire : Demande écrite du bénéficiaire au responsable régional des révisions

DEUXIÈME NIVEAU D'APPEL : Responsable régional des révisions :

Étudie les documents présentés et maintien ou renverse la décision initiale

Si la décision ne satisfait toujours pas le bénéficiaire : Demande écrite du bénéficiaire adressée à la présidente de la Commission d'appel du bien-être social

TROISIÈME NIVEAU D'APPEL : Une date d'audience est fixée; les parties en sont informées par écrit. Le requérant, le ministère ou leur représentant sont autorisés à être présents et à participer à l'audience.

COMMISSION D'APPEL DU BIEN-ÊTRE SOCIAL

APPEL ACCUEILLI APPEL REJETÉ

APPLICATION DE LA DÉCISION

ORGANIGRAMME DE LA COMMISSION

HIÉRARCHIE :

PRÉSIDENT

Secrétaire de la Commission

VICE-PRÉSIDENT

VICE-PRÉSIDENT

MEMBRES DE LA COMMISSION (16)

DÉLÉGATION DES RESPONSABILITÉS :

MEMBRES DE LA COMMISSION (16)

VICE-PRÉSIDENT

VICE-PRÉSIDENT

PRÉSIDENT

MINISTRE DE L'AIDE AU REVENU

ACTIVITÉS DE L'OMBUDSMAN

Toute décision rendue par la Commission d'appel du bien-être social est finale et sans appel. Toutefois, les personnes insatisfaites des résultats d'un appel peuvent déposer une plainte auprès de l'ombudsman. Celui-ci ne peut renverser la décision de la Commission. Il peut cependant étudier la situation, parfois en profondeur, pour déterminer si, selon lui, la plainte du requérant est justifiée. En pareil cas, il peut soumettre la cause directement à la ministre de l'Aide au revenu ou en faire état dans son rapport annuel.

RÉSUMÉ ET RECOMMANDATIONS

La Commission a été fondée en 1970, en vertu de la Loi et des règlements sur le bien-être social, pour permettre aux bénéficiaires et aux requérants de faire réviser les décisions prises par le ministère de l'Aide au revenu. Se présenter devant la Commission représente la troisième et dernière étape d'un processus dont les deux premières phases consistent en des révisions administratives internes. La Commission est un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui dispose d'une marge de manoeuvre vis-à-vis la ministre de l'Aide au revenu. Ses membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil et bénéficient d'une formation spéciale avant de siéger en appel.

Bien que les décisions de la Commission soient finales et sans appel, les requérants qui se sentent lésés dans leurs droits peuvent présenter leur cause devant la Cour du banc de la reine.

Recommandations:

1. Le nombre d'appels a diminué sensiblement au cours des cinq dernières années, pour se chiffrer à 340 en 1989-1990. De plus, au cours de cette année, 56 requérants ne se sont pas présentés à la date fixée pour leur audience. La Commission s'inquiète de cette situation, sans compter que de nombreux appelants se présentent à leur audience sans savoir exactement ce qu'ils peuvent attendre du processus d'appel.

Pour régler ces difficultés, la Commission entend revoir les renseignements qu'elle diffuse afin de s'assurer que les bénéficiaires comprennent bien qu'elle est une entité indépendante.

2. Il arrive que la Commission entende des requêtes provenant de personnes illettrées ou de malentendants, comme ce fut le cas à trois reprises en 1989-1990. Lorsqu'il s'agit de malentendants, la Commission offre les services d'un interprète de langage par signes durant l'appel proprement dit et lors de la transmission de la décision. Il semble que le système de communication utilisé ait posé des difficultés à un bénéficiaire.

La Commission recommande que les dossiers des personnes ayant des difficultés de communication de ce genre avec le ministère soient clairement identifiés de façon à leur porter une attention particulière. En 1990-1991, la Commission compte recueillir des données quant au nombre de personnes illettrées.

3. La Commission traite régulièrement des cas de personnes dont l'aide financière a été suspendue. Il arrive qu'un retard se produise entre le moment où le bénéficiaire cesse de recevoir de l'aide et celui où l'appel a lieu. Cela cause du stress aux bénéficiaires et leur occasionne des difficultés financières. La Commission recommande que les bénéficiaires aient droit à un mois supplémentaire d'aide financière après que la décision a été prise de suspendre leurs prestations, de sorte à soutenir les personnes qui vont en appel.

4. Au cours des dernières années, nombreux ont été les appels traitant des subsides offerts pour les services de garderies d'enfants dépendants. Les subsides sont maintenant insuffisants pour répondre aux exigences du marché et ce sont les travailleurs à faible revenu qui sont le plus défavorisés à cet égard. Pour cette raison, il est recommandé d'augmenter les subsides pour les frais de garderie.

5. Un grand nombre d'appels se fondent sur les niveaux d'aide accordée. Plus particulièrement, il semble que la situation des personnes dont l'aide temporaire dépasse 12 mois soit très difficile.

Il est recommandé de porter une attention particulière à la révision des cas d'aide temporaire dépassant 12 mois.

6. La Commission reçoit parfois du ministère des documents devant servir de preuve. Or, ces documents sont souvent illisibles à cause d'une écriture indéchiffrable ou de la piètre qualité de la photocopie. La Commission recommande qu'un soin particulier soit apporté à ces documents afin qu'ils soient dactylographiés ou, à tout le moins, écrits lisiblement.

7. Il arrive régulièrement que la Commission traite des appels de requérants ayant déjà eu des relations difficiles ou menaçantes avec le personnel. Bien que le manuel de formation des membres de la Commission fasse état de moyens d'amenuiser le danger que présentent de pareilles situations, il est recommandé qu'une méthode officielle soit mise sur pied pour informer la Commission, avant la tenue d'un appel, du risque ou des difficultés que présente une situation particulière.

8. La rémunération des membres de la Commission d'appel du bien-être social n'a pas été revue ni modifiée depuis le début des années 1970. Il est donc recommandé que l'échelle des rétributions soit révisée en prévision du budget de 1991-1992.

DÉFIS À RELEVER

1. La Commission d'appel du bien-être social s'inquiète du nombre de requérants qui se présentent à leur audience sans savoir exactement à quoi s'attendre et convaincus que la Commission sera tout à fait au courant de leur dossier. Étant donné que le paragraphe 23(6) des règlements stipule que «le requérant ou le bénéficiaire peut interjeter appel au moyen de l'avis d'appel», afin que chacune des parties puisse bénéficier d'une chance égale de se défendre, il est recommandé que l'avis d'appel indique clairement au requérant la preuve qu'il doit faire, en précisant les références aux mesures législatives applicables.

2. Au chapitre de l'administration, il reste de nombreux défis à relever. Principalement, il s'agit de diminuer de 30 à 25 jours ou moins le délai entre la demande d'appel et la date où il sera entendu. Il faudra aussi réduire le délai de transmission de la décision une fois que l'appel a été entendu.

3. La Commission poursuit également ses efforts pour améliorer l'informatisation des services administratifs.